

最高点が低いお店より、最低点の高いお店が繁盛する。

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

あ んなによく通っていたのに、ぱたりと行かなくなるお店があります。

理由は、一回行った時に、感じがよくなかったからです。

たった一回です。

お店に入ったら、スタッフが大勢いるにもかかわらず、顔を見ずに「外でお待ち下さい」と出されました。

満席だったわけではなく、営業時間中だけど、準備が整っていなかったのです。

中で、食べている人もいました。

お店のレベルには、3つあります。

- ① 最高点
- ② 平均点
- ③ 最低点

どの点数を上げれば、繁盛するでしょうか。

お店の人が上げたがるのが、最高点



です。

これは、ゴルフと同じです。

ハイスコアをいかに上げるかを、常に考えています。

ところがお客様は、最低点で判断します。

どんなに最高点や平均点が高くても、最低点が低いと、行かなくなります。

お店の信用とは、最低の時でも、安心ということですよ。

これが、ブランドです。

一流のゴルフファーが二流と違うところは、どんなに悪くても、下げ止まりするところです。

二流は、ロー・ハイの差が激しいのです。

「いつもは、ちゃんとしていて、たまたまその日だけ運悪く…」という言葉は、通用しません。

お客様は、デートや接待で使う時、「また、あんな最低な状況だったら、どうしよう」と不安になって、行かなくなるのです。

**おふざけ動画配信は、
教育研修費をケチった経営者の責任**

「新人だから」は、お店の都合であって、お客様の接待をしくじったら、迷惑をかけてしまうのです。

最低点が下がる理由は、経営者が、教育研修を怠っているからです。
コストを切り詰める時は、まず教育研修費を切り詰めます。

SNSに、スタッフのおふざけ動画が配信され、店が潰れる事件が多発しています。

原因は、モラルの低い若いスタッフのせいではありません。

教育研修費をケチった、経営者の責任なのです。

教育をしてもらうことで、その会社に愛着が生まれるのです。

最高点・平均点を上げるより、最低点を上げる努力・工夫をしているお店が、通い続けられるお店になるのです。

Profile

1959年生まれ。主な著作に「グズグズしない人の61の習慣」「5代がもっと楽しくなる方法」「頑張らない人は、うまくいく」他1000冊を越す。

【中谷塾】で講演活動を行う。詳しくは、HPで。

<http://an-web.com/>

